

**CONDUSEF**  
TE DA LAS CUENTAS CLARAS



Queremos que sepas **3**  
**cosas importantes** de los



**BANCOS**

ABRIL - JUNIO 2022



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



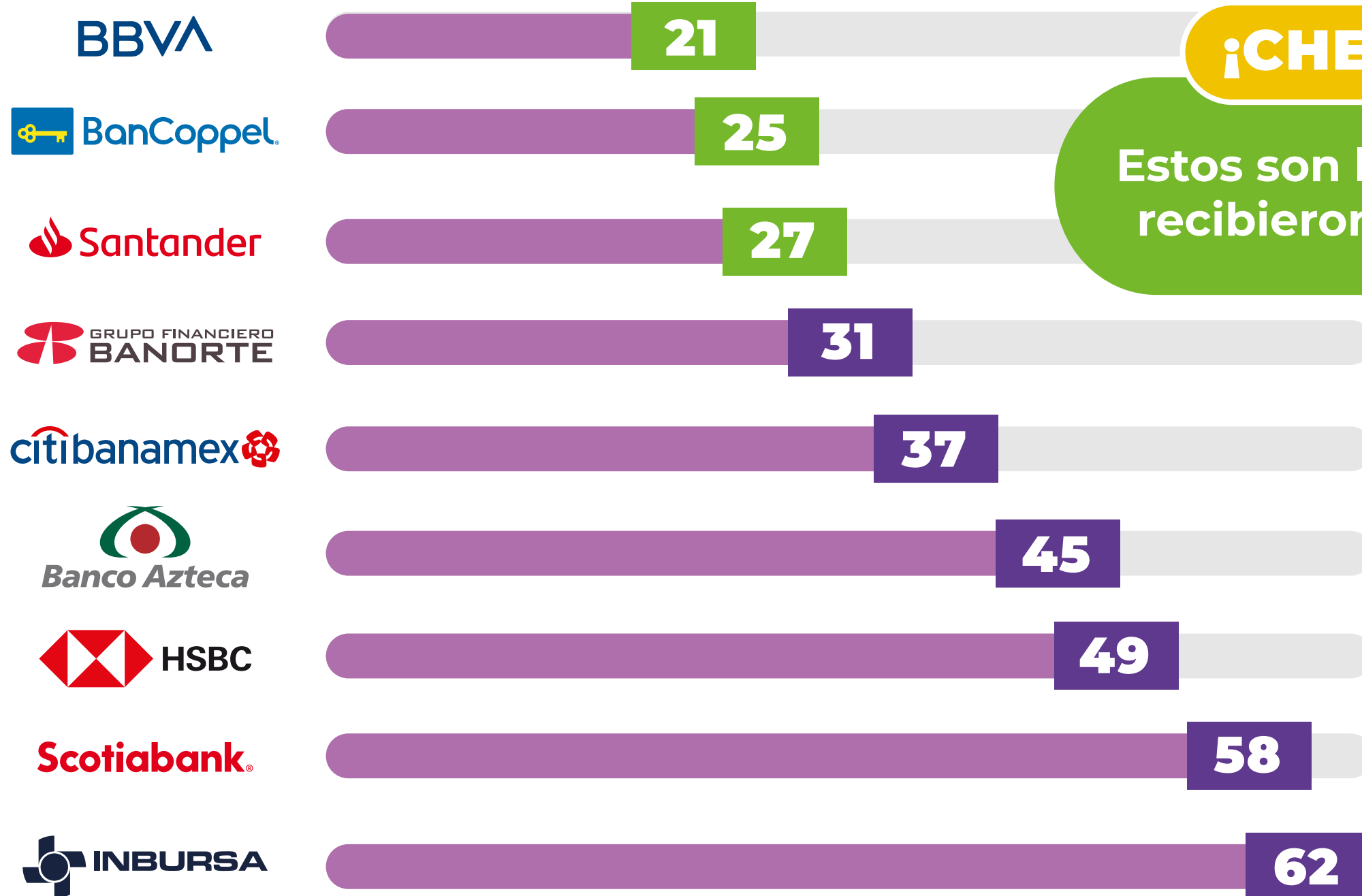
COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN  
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE  
SERVICIOS FINANCIEROS

# Por cada 10 mil contratos

# ¿Cuántas quejas tiene el Banco?

**¡CHECA ESTO!**

Estos son los BANCOS que  
recibieron menos quejas



Nota: El Índice de Reclamación (IR) Corresponde al Total de reclamaciones dividido entre el número de contratos de la Institución Financiera por cada 10 mil para el 2º trimestre de 2022 es 35.  
Fuente: Contratos: CNBV, Reclamaciones: REUNE y CONDUSEF.



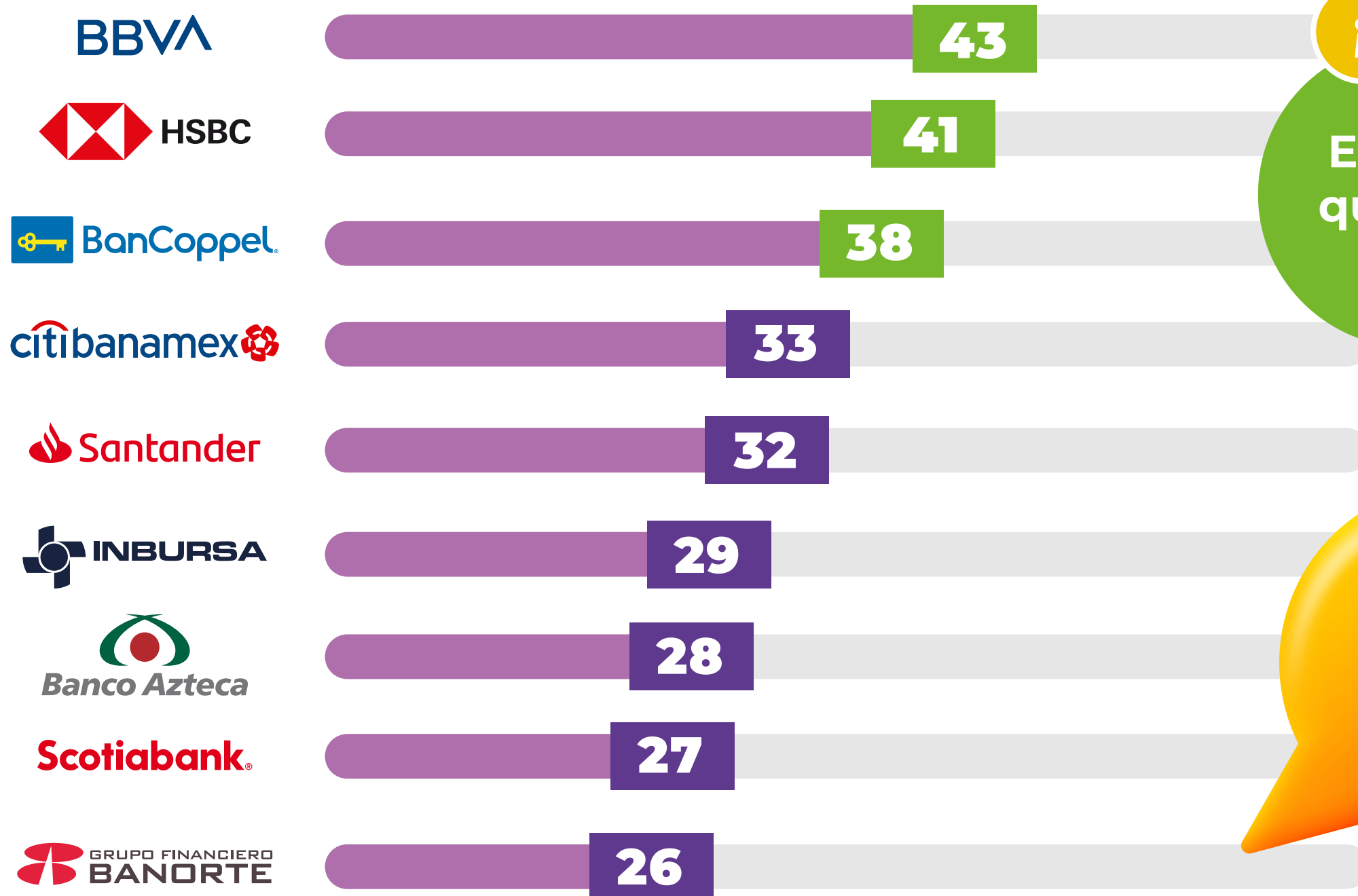
**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN  
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE  
SERVICIOS FINANCIEROS

# En porcentaje ¿Cuántas quejas se

# resuelven a favor?



**¡CHECA ESTO!**

Estos son los Bancos que más decidieron a favor del usuario



Nota: El Porcentaje de Resolución Favorable (PRF) al Usuario del sector para el 2º trimestre de 2022 es 34.  
Fuente: CONDUSEF.



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN  
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE  
SERVICIOS FINANCIEROS

# En días hábiles

## ¿Cuánto tiempo tarda el Banco en dar respuesta?

 BanCoppel

10

**¡CHECA ESTO!**

 INBURSA

11

**¡Estos son los Bancos que tardaron menos tiempo!**

 Banco Azteca

11

 BBVA

11

 HSBC

15

 Citibanamex

16

 GRUPO FINANCIERO BANORTE

18

 Santander

19

 Scotiabank

20

Nota: El Tiempo de Respuesta Promedio (TRP) del sector (días hábiles) para el 2º trimestre de 2022 es 15.  
Fuente: CONDUSEF.



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN  
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE  
SERVICIOS FINANCIEROS